



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Mejora de la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el
Hospital I Héroes del Cenepa, Bagua año 2021

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN

AUTOR:

Br. Jesús E. Cueva Lozada (ORCID: 0000-0002-1209-3967)

ASESOR:

MBA Jardiel Paredes del Águila (ORCID: 0000-0001-5461-0929)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

MOYOBAMBA - PERU

2021

Dedicatoria

A mi querida Madre, por darme la vida y
Por sus consejos, ella descansa al lado
De Dios, para ella con mucho cariño y
Amor.

A mi esposa Nancy por su apoyo
Incondicional y a mis hijos Jorge,
Natalia y Jade por su comprensión.

Jesús Cueva.

Agradecimiento

A las Autoridades de la Universidad Cesar Vallejos, por haberme dado la oportunidad de seguir mis Estudios de Postgrado, mi eterno agradecimiento a los docentes por sus enseñanzas, consejos, orientaciones y motivación para forjarme y verme realizado como profesional.

Jesús Cueva.

Índice de contenidos

| | |
|---|-----|
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Índice de contenidos | iv |
| Índice de tablas | v |
| Resumen..... | vi |
| Abstract..... | vii |
| I. INTRODUCCIÓN..... | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO | 4 |
| III. METODOLOGÍA..... | 15 |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación | 15 |
| 3.2. Variables y operacionalización..... | 16 |
| 3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis | 17 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 18 |
| 3.5. Procedimientos | 20 |
| 3.6. Método de análisis de datos..... | 20 |
| 3.7. Aspectos éticos | 21 |
| IV. RESULTADOS | 22 |
| V. DISCUSIÓN..... | 27 |
| VI. CONCLUSIONES..... | 31 |
| VII. RECOMENDACIONES | 32 |
| REFERENCIAS..... | 33 |
| ANEXOS | |

Índice de tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1. Validez..... | 19 |
| Tabla 2. Alfa de CronBach del cuestionario 1 | 19 |
| Tabla 3. Alfa de CronBach del cuestionario 2 | 20 |
| Tabla 4. Resultados de la eficiencia de los servicios | 22 |
| Tabla 5. Resultados de la prestación de servicios con empatía..... | 23 |
| Tabla 6. Resultados de la satisfacción con el personal del hospital..... | 24 |
| Tabla 7. Resultados de la satisfacción con la rapidez de la atención médica | 25 |

Resumen

La presente investigación que lleva por título Mejora de la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el Hospital I Héroes del Cenepa, Bagua año 2021; desarrolló como objetivo general proponer una mejora de calidad de atención y satisfacción del usuario del Hospital I Héroes del Cenepa Bagua, 2021. Tuvo un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo – explicativo y propositivo; de diseño no experimental – transversal; la población estuvo representada por los usuarios y colaboradores del Hospital; se empleó el cuestionario como técnica de recolección de datos. Se llegó a la conclusión que la calidad de atención brindada es baja, dado que los servicios no fueron prestados de forma eficiente y eficaz, los servicios en su mayoría no son accesibles a los usuarios; los colaboradores en su mayoría a veces brindan lo servicios con calidez, empatía, cordialidad y respeto y el nivel de satisfacción de los usuarios es baja, dado que los usuarios casi nunca se sienten satisfechos con las instalaciones donde reciben el servicio ni con el personal que los atiende; en relación al servicio íntegro, los cuidados recibidos, la capacidad de respuesta, la rapidez de la entrega de citas y la atención médica no generaron satisfacción.

Palabras clave: Calidad, atención, satisfacción y usuario.

Abstract

This research is entitled Improving the quality of care and user satisfaction at Hospital I Héroes del Cenepa, Bagua year 2021; developed as a general objective to propose an improvement in the quality of care and user satisfaction of Hospital I Héroes del Cenepa Bagua, 2021. It had a quantitative, descriptive-explanatory and purposeful approach; non-experimental design - cross-sectional; the population was represented by the users and collaborators of the Hospital; The questionnaire was used as a data collection technique. It was concluded that the quality of care provided is low, given that the services were not provided efficiently and effectively, the majority of the services are not accessible to users; Most of the collaborators sometimes provide the services with warmth, empathy, cordiality and respect, and the level of user satisfaction is low, given that users almost never feel satisfied with the facilities where they receive the service or with the staff that attends them; Regarding the comprehensive service, the care received, the response capacity, the speed of delivery of appointments and the medical attention did not generate satisfaction.

Keywords: Quality, attention, satisfaction and user.

I. INTRODUCCIÓN

En el ámbito internacional; Sánchez & Martínez (2016) acotaron que la problemática en Madrid por insatisfacción en diversas instituciones o empresas va en aumento; sin embargo estos niveles son mas notorios en las instituciones públicas; sin embargo hay programas de voluntariados que otorgan una buena atención y eso se refleja ya que su satisfacción de los usuarios se encuentra por encima del noveno nivel, consideran necesario recomendar el servicio de voluntariado. Para ello Numpaque & Rocha (2016) acotan que existen dos modelos; el primer modelo SERVQUAL que se emplea para la evaluación de la calidad de los servicios y el segundo modelo SERVACHOS que se emplea para evaluar la calidad percibida por la atención hospitalaria; estos modelos permiten identificar las deficiencias, con el fin de desarrollar estrategias de mejora.

Para Lenny & Kridanto (2019); la gestión hospitalaria en Bristol es deficiente, esto se ve reflejado por la insatisfacción de los usuarios; además que el sistema de información no es el adecuado, la información no se encuentra actualizada, los procesos resultan ser muy tediosos, el personal no brinda adecuadamente la información necesaria a los usuarios.

Para Henao et al. (2018) la calidad de servicios resulta ser de interés para la mayoría de instituciones de salud en todo el mundo; debido a que es parte fundamental de los servicios brindados a los pacientes; por ello la participación de los usuarios es determinante para el establecimiento de mejoras y la realización de mediciones sobre la calidad percibida por el gozo de los servicios de salud. Por otro lado Al-Hashimi & Aqleh (2017) acotan que la calidad del sistema, de la información y la calidad del servicio se encuentran relacionados e influyen en la satisfacción de los usuarios; por ello destaca la necesidad de mejora de la información del usuario final, el tiempo de respuesta, accesibilidad remota y disponibilidad del sistema. Además, Campbell & Li (2018) acotan que las calificaciones que se brindan por facebook a cerca de los hospitales en la ciudad de New York es el resultado del grado de insatisfacción

de los usuarios ya que califican como poco eficiente el sistema de atención médica. Así mismo, Silva et al. (2018) acotaron que la comunicación ha sido descuidada por el personal administrativo de los hospitales lo que conllevó a una inadecuada y gestión y por ende en la insatisfacción de los usuarios.

En el ámbito nacional; la calidad de atención en el sector privado y/o público ha cobrado mayor importancia en estos tiempos. Lograr una excelente calidad de atención representa una necesidad prioritaria en la gestión de salud. Sin embargo esencialmente en las instituciones públicas al hablar de calidad mayormente se escucha un aporte negativo; así como lo mencionó La Torre et al. (2018) quienes acotaron que en diversos hospitales o consultorios públicos; el nivel de insatisfacción de los pacientes o usuarios va en aumento y esto se convierte una problemática que acrecienta la brecha social; además destaca que entre las causas de esta problemática se encuentran las siguientes: el tipo de sexo del personal que brinda la atención, el tipo de beneficiario que se atiende, el tiempo de espera para las citas y el ambiente.

En el ámbito local; la investigación se sitúa en el Hospital I Héroe del Cenepa Bagua; establecido en la ciudad de Bagua con la razón social de Centro de Salud del Seguro Social, iniciando su funcionamiento el 03 de diciembre de 1976, fecha en que esta Institución abre sus puertas a la clase asegurada de esta región. Tras muchos años de atención aún se presentan problemas en temas de gestión, diseños, procedimientos, esencialmente problemas de calidad de atención al usuario; dado que no se brinda una atención de calidad, los usuarios no están satisfechos, ya que manifiestan que el personal no los trata con cordialidad, no resuelve sus interrogantes, los tiempos de espera son extensos; entre otros.

Para la presente investigación se plasmó la siguiente formulación del problema; ¿De qué manera se mejorará la calidad de atención y satisfacción del usuario del Hospital I Héroe del Cenepa Bagua, 2021?

Se justificó la investigación en tres contextos: Justificación teórica, dado que se realizó la búsqueda de artículos, antecedentes y teorías que se encuentran relacionadas a las variables de investigación; justificación metodológica, dado que el proceso metodológico respetó el método científico, donde se plasmó la formulación del problema, hipótesis, se validaron resultados y conllevó a conclusiones generales; y justificación institucional, dado que en base al estudio realizado se brindó una propuesta que mejorará la calidad de atención y satisfacción del usuario del Hospital I Héroes del Cenepa Bagua.

Se plasmó el siguiente objetivo general; Proponer una mejora de calidad de atención y satisfacción del usuario del Hospital I Héroes del Cenepa Bagua, 2021; y los siguientes objetivos específicos: analizar la calidad de atención que se brinda en el Hospital I Héroes del Cenepa Bagua, 2021; identificar el nivel de satisfacción del usuario del Hospital I Héroes del Cenepa Bagua, 2021; y elaborar la propuesta de mejora de la calidad de atención para aumentar la satisfacción del usuario del Hospital I Héroes del Cenepa Bagua, 2021.

Se plasmaron las siguientes hipótesis; H_1 : La propuesta de mejora de calidad de atención, aumentará la satisfacción del usuario del Hospital I Héroes del Cenepa Bagua, 2021 y H_0 : La propuesta de mejora de calidad de atención, no aumentará la satisfacción del usuario del Hospital I Héroes del Cenepa Bagua, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Para el desarrollo de la investigación se recurrió al citado de antecedentes, en el ámbito internacional; Ávila (2016) desarrolló su investigación acerca de la calidad de atención desde el punto de vista de los usuarios del centro San Vicente de Paúl - Esmeralda - Ecuador; se realizó bajo el objetivo central de realizar un análisis de la calidad de atención; la investigación fue analítica - estadística y descriptiva; la muestra estuvo representada por 207 usuarios y 3 colaboradores; y se aplicó la encuesta y entrevista. La investigación concluyó que los usuarios reflejaron un grado de satisfacción elevado en relación a los aspectos de: mejora en la salud, calidad del trato en la atención, gestión de calidad; sin embargo se mostraron insatisfechos en cuanto a la rapidez de la atención para las consultas.

Así mismo, Maggi (2018) en su investigación acerca de la calidad de atención y satisfacción de los usuarios del Hospital General de Milagro - Ecuador; realizada bajo el objetivo central evaluar el nivel de la calidad de atención; la investigación fue cuantitativa – deductiva, con un alcance descriptivo y de tipo transversal analítica; la muestra estuvo representada por 357 personas; y se aplicó la encuesta. La investigación concluyó que los hospitales tienen una calidad de atención deficiente ya que no se encontraron orientados a la satisfacción del usuario; tanto los usuarios como pacientes no sienten comodidad al estar en los hospitales.

En Guatemala; Botón (2018) desarrolló su estudio acerca de la satisfacción de los usuarios en cuanto a la atención recibida por el personal de enfermería en el centro Cap de Cunén; se desarrolló el objetivo central de realizar la medición de la satisfacción en los usuarios; la investigación fue cuantitativa, descriptiva y de corte transversal; la muestra estuvo representada por 103 usuarios y se aplicó la encuesta. La investigación concluyó que los usuarios se encontraron satisfechos durante su estadía en el centro de atención, dado que les proporcionaron un trato amable, medicamentos, cuidados, las fechas de las próximas citas no eran largas, entre otros.

En Nueva Delhi; Ayele & Zeleke (2020); desarrolló su investigación sobre la satisfacción del usuario desempeño logístico de los hospitales etíopes; desarrolló como objetivo principal evaluar el nivel de satisfacción y desempeño de los usuarios y del personal respectivamente; la investigación fue descriptiva, la muestra estuvo representada por 155 encuestados entre usuarios y empleados de 13 hospitales públicos, a quienes se les aplicó encuestas. La investigación concluyó que el nivel de satisfacción y desempeño se encontraron en nivel regular.

En Basel; Barrios et al. (2020); desarrolló su estudio sobre la satisfacción de los pacientes en los servicios de salud peruanos; tuvo como objetivo estudiar la satisfacción de los pacientes en los servicios de salud; la investigación fue de carácter cuantitativo, descriptivo; la muestra estuvo representada por 250 usuarios de los hospitales PPP. Barton y Kaelin; a quienes se les aplicó una encuesta. La investigación concluyó que el grado de satisfacción de estos usuarios fue en aumento debido a las mejoras que han realizado estos hospitales.

En Koganei, Noh & Park (2017); desarrolló su estudio acerca de la satisfacción y desempeño del sistema de información hospitalaria (HIS); tuvo como objetivo analizar la satisfacción y desempeño del HIS; la investigación fue descriptiva, la población estuvo representada por 230 colaboradores a quienes se les aplicó una encuesta. La investigación concluyó que la calidad, seguridad, confiabilidad y conveniencia del sistema de información hospitalaria es positiva al igual que el desempeño del personal.

En el ámbito nacional; Chumacero & Vela (2020) desarrolló su estudio acerca de la elaboración de una propuesta para mejorar la calidad de servicio al cliente y aumentar el grado de satisfacción de los usuarios en el Hospital MINSA Moyobamba, 2020; se desarrolló como objetivo central identificar la relación existente entre las variables calidad de servicios al cliente y el nivel de satisfacción del usuario; la investigación tuvo un enfoque cuantitativo, con diseño descriptivo; la muestra estuvo representada por 360

usuarios; y se empleó la encuesta. La investigación concluyó que existe relación directa entre las variables de estudio; además se identificó que la calidad de servicio al cliente y la satisfacción del usuario fue de nivel medio por ende la propuesta busca mejorar el nivel de las variables.

Así mismo, Pisfil (2019) desarrolló su estudio entrega de citas y la satisfacción de los usuarios externos del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo Essalud; se planteó como objetivo central analizar la entrega de citas y su relación con el nivel de satisfacción de los usuarios externos; la investigación fue cuantitativo, correlacional causal, no experimental y transversal; la muestra estuvo representada por 372 usuarios externos del área de tomografía y se empleó la encuesta. La investigación concluyó en la existencia de la relación entre las variables; además la satisfacción de los usuarios tuvo un porcentaje alto debido a que las citas se otorgan en un tiempo hábil menor a 30 días.

Cabe destacar que, Idiaquez & Paredes (2021), desarrollaron su estudio gestión pública de la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios en el Hospital II Florencia de Mora, Trujillo, periodo 2018 – 2019; plantearon como objetivo central mejorar la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios del área de emergencias; la investigación fue científica y de diseño no experimental; se empleó el muestreo por conveniencia y se aplicó la encuesta e información documentaria. La investigación concluyó que existe incidencia positiva de la gestión pública en la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios; además los usuarios evidenciaron su inconformidad por los procedimientos aplicados en el hospital.

Además, Herrera & Landivar (2020) desarrolló su estudio acerca de los procesos para la entrega de citas y el impacto en la calidad de atención del Hospital II EsSalud, Tarapoto 2018; plantearon como objetivo central identificar el nivel de relación entre las variables de estudio; la investigación fue aplicada, correlacional y no experimental; la muestra estuvo representada por 245 asegurados y se aplicó la encuesta. La investigación concluyó que existe relación de las variables de estudio; además se identificó que la calidad de

atención es regular, dado que el tiempo de otorgamiento de citas es el adecuado; además fueron bien atendidos.

En Chiclayo Guzmán (2018) desarrolló su estudio acerca de la calidad de atención y la productividad en el laboratorio clínico Vivilab SAC; planteó como objetivo central realizar un diagnóstico de la calidad de atención; la investigación fue descriptiva-propositiva, no experimental y transversal; la muestra estuvo representada por 20 colaboradores y 168 clientes; a quienes se les aplicó una encuesta. La investigación concluyó que el grado de calidad fue regular; el nivel de productividad fue bueno; pese a ello se requiere de un programa de capacitación para optimizar los recursos.

En el ámbito local; Reyna (2019) desarrolló su estudio sobre las estrategias para la mejora de la calidad de atención al usuario externo del Hospital de Apoyo Santiago Apóstol – Utcubamba (Bagua Grande); planteó como objetivo central brindar estrategias para mejorar la calidad de los servicios; la investigación fue transeccional, no experimental y de alcance descriptivo – propositivo; la muestra estuvo representada por 95 usuarios del hospital; y se aplicó la encuesta. La investigación concluyó que entre las deficiencias se encuentra que no tienen personal capacitado, desinterés en los médicos, falta de señalización, el personal no brinda información a los pacientes de forma adecuada, entre otros.

Así mismo, Bardales (2018), desarrolló su estudio calidad de atención del servicios de imagenología del Hospital I “Buen Samaritano” EsSalud-Bagua Grande; planteó como objetivo central brindar un modelo de gestión para la mejora de la calidad de atención; la investigación fue descriptiva, cuantitativa, propositiva y no experimental; la muestra estuvo representada por 258 usuarios y se aplicó la encuesta. La investigación concluyó que existe un elevado porcentaje de insatisfacción debido a la ausencia de mecanismos para la atención de los reclamos, capacidad de respuesta, limpieza, entre otros; por ello la necesidad de aplicar la propuesta planteada.

Mientras que, Vela (2019) desarrolló su estudio gestión y satisfacción desde el punto de vista de los usuarios del Programa Pensión 65 –BN en Saposoa – 2018; planteó como objetivo central calcular la relación entre las variables de estudio; la investigación fue básica, descriptiva y correlacional; la muestra se representó por 140 usuarios del programa; y se aplicó la encuesta. La investigación concluyó que existe una relación significativa entre las variables y el grado de gestión fue regular por lo que la satisfacción de los usuarios fue media.

Cabe destacar que, Fernández (2017) desarrolló su estudio acerca del modelo de gestión por procesos y calidad de atención a los usuarios del Hospital María Auxiliadora - Rodríguez de Mendoza; planteó como objetivo central brindar un modelo de gestión que permita la mejora de la calidad de atención; la investigación fue descriptiva y propositiva; la muestra estuvo representada por 81 pacientes y se aplicó la encuesta. La investigación concluyó que la calidad de atención se tiene que mejorar debido a que existen muchas deficiencias en la capacidad de respuesta, confiabilidad, empatía y seguridad.

Se requirió de la búsqueda de teorías relacionadas a la investigación:

La calidad es la manera adecuada en que se mide la atención brindada porque se logra el equilibrio más favorable de beneficios y de riesgo para los usuarios. (Ministerio de Salud [MINSAL], 2008)

Es necesario definir el término nivel del servicio al cliente; para Ocampo & Valencia (2017); este se encuentra de manera directa relacionado con la gestión y eficiencia de logística interna, es decir de los flujos de productos, materiales, información, canales de atención, entre otros; destaca que a mayor eficiencia de los recursos, mayor será el valor que se le incorpora al servicio.

La Organización Mundial de Salud [OMS]; hace referencia que la calidad de la asistencia sanitaria consiste en asegurar que todos los pacientes reciban el conjunto de servicios de forma adecuada y óptima; teniendo como base los conocimientos y factores del paciente y servicio médico; con el fin de lograr la satisfacción máxima y el mínimo de riesgos de efectos iatrogénicos (MINSA, 2008)

La calidad adaptada al campo de la atención, es definido como aquella atención que le brindará al usuario el mas completo y máximo bienestar después de la valoración de los aspectos de los procesos en los que se vio involucrado; para realizar la medición de la calidad de atención se requiere de analizar las críticas del cliente o usuario. (Mejia, et al., 2020)

Para Fondahn et al. (2017) la calidad de atención, hace referencia a la forma en la que una empresa u organización opera en la actualidad, entonces su rendimiento es medido de acuerdo a la eficiencia y resultados de la perspectiva del cliente.

Así mismo, Fondahn et al. (2017) definen la mejora de la calidad (MC) como el logro de un mejor rendimiento por medio de cambios en el funcionamiento y sistema actual de la calidad de atención.

Son seis los objetivos de la calidad de atención relacionada al sistema de salud: seguridad, los sistemas de atención en ningún caso deben dañar a los pacientes; efectividad, la evaluación y decisión del tratamiento debe encontrarse guiada por la investigación científica; centralidad, se requiere de un control constante del paciente para facilitar la toma de decisiones, oportuna, el servicio debe ser prestado con rapidez; eficiencia, una atención eficiente emplea los recursos adecuados sin despilfarro alguno y equitatividad, los pacientes deben ser tratados de acuerdo a las necesidades médicas y no por los niveles socioeconómicos existente. (Fondahn et al. 2017)

La importancia de la calidad de atención, radica en no cometer fallas ni errores en el servicio brindado con el fin que esta atención sea percibida como buena ante los ojos de los clientes o usuarios, lo que le va a permitir a la empresa u organización la fidelización y mayor captación de clientes, que todo ello tiene un impacto positivo en los resultados de la misa. (Instituto Universitario Veracruzano, 2018)

Dimensiones de la calidad

Donabedian (1984) (como se citó en Humet et al., 2001), realizó la propuesta de tres dimensiones: Aspectos técnicos, Relaciones interpersonales y el contexto de la atención.

La primera dimensión hace mención a la competencia profesional o la calidad científico- técnica; lo cual hace referencia al continuo y constante proceso de capacitación cognitiva y técnica de los colaboradores de salud que poseen para abordar de forma profesional los problemas de salud; que al mismo tiempo se caracterizan por estar en constante cambio; todo esto mencionado se puede medir de forma periódica y constante; (Donabedian., 1984, como se citó en Humet et al., 2001), algunas de sus características son:

Efectividad; la cual es el beneficio suministrado por la aplicación de determinada tecnología en condiciones de normalidad.

Eficacia; hace referencia al beneficio suministrado por la aplicación de determinada tecnología en las mejores condiciones.

Eficiencia; hace referencia a la efectividad al mínimo costo.

Accesibilidad, hace referencia a la sencillez y facilidad con la que se accede a la atención sanitaria; superando aspectos económicos, culturales, organizacionales y burocráticos.

Satisfacción, permite en conocer y evaluar las expectativas del usuario.

Continuidad, es la evaluación de la constante prestación del servicio.

Seguridad, hace referencia a la búsqueda de la minimización de riesgos por medio de la optimización de beneficios en los procesos de la atención de salud. (Donabedian., 1984, como se citó en Humet et al., 2001)

La segunda dimensión hace referencia al carácter interpersonal de la atención, la cual se refleja a través del trato cálido, empático y cordial de los profesionales de la salud dirigido a los usuarios; siendo muy escrupulosos en respetar las características y particularidades de los mismos. (Donabedian., 1984, como se citó en Humet et al., 2001)

La tercera dimensión destaca las comodidades y condiciones con las que cuenta la institución; y estas son percibidas por los usuarios durante la prestación del servicio y que le crean un valor agregado a precio justo; lo cual lo haá sostenible en el tiempo; además de fomentar seguridad y confianza en la relación usuario – institución. (Donabedian., 1984, como se citó en Humet et al., 2001)

De acuerdo a Fondahn et al. (2017); estos son los métodos mas empleados para mejorar la calidad de atención:

Seis Sigma: el objetivo es identificar los defectos de los procesos o las causas de los errores, centrándose en aquellos resultados que son de mayor importancia para los clientes. Este método emplea la metodología DMAIC, que consiste en definir, medir, analizar, mejorar y controlar .

Lean: el objetivo es la eliminación del despilfarro en siete áreas específicas: inventario, productos rechazados, sobrestock o sobreproducción, procesos, movilidad, tiempo de espera y transporte.

PHEA; es el ciclo de planificar, hacer, estudiar, actuar, es un método simple y práctico que refleja el proceso para resolver problemas.

Cabe destacar que, Pérez & Gardey, (2014), manifiestan que para abordar el tema de satisfacción del usuario primero se deben conocer los siguientes términos:

Satisfacción: Hace referencia a saciar o compensar las exigencias y/o expectativas de los clientes o usuarios.

Usuario: Es aquella persona que a cambio de percibir un productos y/o servicio realiza un pago.

Entonces define la satisfacción del usuario; como el grado de conformidad de la persona que ha adquirido el producto o servicio.

Según el MINSA la satisfacción del usuario externo; es una característica que involucra el conocimiento lógico, derivado de la comparación de las expectativas con la realidad percibida después de adquirido el servicio o el bien. Esta satisfacción varía en el usuario debido a diversos factores, circunstancias, entre otros. (2014).

De acuerdo con Ruiz (como se citó en Benites, 2018); la satisfacción del usuario hace referencia a la sensación obtenida por un producto o servicio; esta depende si se cumplen las expectativas y necesidades para las que fueron adquiridos.

Beneficios; el usuario que se encuentra satisfecho vuelve a realizar compras; recomienda el servicio o producto y prefiere la marca.

Los elementos que conforman la satisfacción del usuario son: las expectativas, rendimiento, niveles de insatisfacción, satisfacción y competencia.

La satisfacción del usuario de encuentra influenciada por los siguientes factores: (i) individuales, que corresponden a factores demográficos, sociales, económicos, culturales y experiencia con el servicio obtenido; (ii) sociales/ familiares; que corresponden a la experiencia de familiares y amigos con el servicio, comentarios en la red social, entre otras valoraciones del entorno; (iii) del servicio; hace referencia al acceso, procesos, instalaciones, información, comunicación, trato de los colaboradores y a la atención en general. (Lobo et al., 2016)

Dimensiones

De acuerdo con Donabedian (1984) (como se citó en Vergara, 2014) existen dos dimensiones:

Dimensión Técnica: hace referencia a la aplicación del conocimiento y técnicas para solucionar los problemas que se presentan.

Dimensión Interpersonal: hace referencia a la relación que existe entre el usuario y la persona que brinda el servicio y/o entrega el bien.

De acuerdo con Ruiz (como se citó en Benites, 2018); menciona que existen cinco dimensiones que miden la satisfacción del usuario:

Elementos tangibles: hace referencia al aspecto físico de los equipos, instalaciones, materiales y personal que se emplea para brindar el servicio o vender el producto.

Fiabilidad: hace referencia a la capacidad que tiene la institución para brindar un servicio de calidad e íntegro.

Capacidad de respuesta: hace referencia a la rapidez con la que se presta un servicio o provee del producto.

Seguridad: hace referencia al grado de atención y profesionalismo brindado por los colaboradores.

Empatía: hace referencia a la atención personalizada al usuario o cliente por parte del proveedor o institución.

La satisfacción de los usuarios o clientes se logra cuando se cumplen con las expectativas de los usuarios, por medio de un servicio de calidad; en otras palabras una organización, institución y/o empresa para lograr la satisfacción de los usuarios o clientes requiere de tener conocimiento de las expectativas, cumplir con estándares de calidad, mantener constantemente a sus colaboradores capacitados, simplificar los procesos. Todo ello influye en la satisfacción ya sea una valoración positiva o negativa. (Morillo, C & Morillo, M., 2016)

Para el logro de la satisfacción del cliente o usuario; el factor primordial son los colaboradores; ya que de ellos depende como se brinda el servicio, mediante las habilidades, capacidades, aptitudes que posee para prestar el servicio; destaca que si los colaboradores no se encuentran satisfechos en su ambiente de trabajo transmitirán la misma negatividad a los usuarios o clientes. (Vallejo, 2019)

Destaca que la satisfacción del cliente juega un rol importante en la consolidación de las instituciones, organizaciones y/o empresas; debido a que la apreciación del cliente les permite posicionamiento y aumentar el número de clientes, además la evaluación periódica de esta le permite la identificación de las deficiencias en todas las áreas con el fin de realizar una retroalimentación y seguir posicionandose en el mercado objetivo. (Vallejo, 2019)

La satisfacción del cliente trae múltiples ventajas a las instituciones, organizaciones y/o empresa, dentro de las cuales se destaca que una alta satisfacción del cliente aumentará la lealtad del cliente y disminuirá la intención de los clientes de optar por el producto de otros competidores. (Jahmani et al., 2020)

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La presente investigación de acuerdo a su enfoque fue descriptiva – explicativa porque se realizó el análisis, descripción y explicación de las variables: Calidad de atención y Satisfacción del usuario en el contexto actual en el Hospital I Héroes del Cenepa, Bagua.

De acuerdo a su enfoque fue una investigación de tipo descriptiva – explicativa, la cual busca la descripción y explicación de las variables, de una situación, de una muestra, etc. (Hernández & Mendoza, 2018)

La presente investigación de acuerdo a su enfoque fue propositiva porque después del análisis, descripción y explicación de las causales de la problemática; se realizó la elaboración de la propuesta para mejorar la calidad de atención y Satisfacción del usuario del Hospital I Héroes del Cenepa, Bagua.

Para Hernández & Mendoza (2018) una investigación es de tipo propositiva, porque en base al estudio se realizará una propuesta el fin de erradicar y/o disminuir las deficiencias o problemática.

La presente investigación de acuerdo a su enfoque fue No experimental – transversal; porque durante el estudio, las variables Calidad de atención y Satisfacción del usuario se han descrito en su contexto actual y no sufrieron variación alguna y esto se desarrolló en un determinado tiempo.

Para Hernández & Mendoza (2018) una investigación es de diseño no experimental – transversal, porque durante el estudio las variables no sufren variación alguna y este estudio se realiza un determinado tiempo.

3.2. Variables y operacionalización

Variable Independiente: Calidad de atención

Definición conceptual: La Organización Mundial de Salud [OMS]; hace referencia que la calidad de la asistencia sanitaria consiste en asegurar que todos los pacientes reciban el conjunto de servicios de forma adecuada y óptima; teniendo como base los conocimientos y factores del paciente y servicio médico; con el fin de lograr la satisfacción máxima y el mínimo de riesgos de efectos iatrogénicos (MINSA, 2008)

Definición operacional: La variable fue medida por tres dimensiones: aspectos éticos, relaciones interpersonales y contexto de la atención.

Dimensiones e indicadores: La primera dimensión Aspectos técnicos tiene cinco indicadores: eficacia, eficiencia, accesibilidad, satisfacción y continuidad; la segunda dimensión Relaciones interpersonales tiene cuatro indicadores: trato cordial, calidez, empatía y respeto; y la tercera dimensión Contexto de la atención tiene dos indicadores: condiciones y comodidades.

Escala de medición: La escala de medición que se ajusta a la variable de investigación es la escala ordinal.

Variable Dependiente: Satisfacción del usuario

Definición conceptual: El MINSA la satisfacción del usuario externo; es una característica que involucra el conocimiento lógico, derivado de la comparación de las expectativas con la realidad percibida después de adquirido el servicio o el bien. Esta satisfacción varía en el usuario debido a diversos factores, circunstancias, entre otros. (2014).

Definición operacional: La variable fue medida por cinco dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Dimensiones e indicadores: La primera dimensión Elementos tangibles tiene cuatro indicadores: instalaciones, equipo, personal y material de comunicación; la segunda dimensión Fiabilidad tiene dos indicadores: servicio íntegro y cuidados; la tercera dimensión Capacidad de respuesta tiene un indicador: servicio rápido; la cuarta dimensión Seguridad tiene un indicador:

grado de profesionalismo; y la quinta dimensión Empatía tiene dos indicadores: atención brindada y atención personalizada.

Escala de medición: La escala de medición que se ajusta a la variable de investigación es la escala ordinal.

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Población

Para D'Angelo (2014), se considera población en investigación al universo o todo de elementos que van a ser estudiados o son necesarios para la investigación tales como: fenómenos, objetos, individuos que comparten características iguales.

La población es de vital importancia porque va a contribuir a la obtención de información requerida; para ello se consideró a 13,776 asegurados y a 110 colaboradores del Hospital, a continuación, se detalla :

| | |
|--------------------------|------|
| 276 (Nombrados) | = 9 |
| 728 (Plazo Indeterminad) | = 71 |
| 1057 (CAS) | = 30 |

Muestra

Para López (2014) es una parte de la población o subconjunto de esta; para encontrar la muestra existen procedimientos como lógica, fórmulas entre otras.

$$n = \frac{Z^2 * N * p * q}{d^2 (N-1) + Z^2 p * q}$$

Donde:

| | | |
|--|---|--------|
| n = Tamaño de la muestra | n | ¿? |
| N = Total de la población | N | 13,776 |
| p = Probabilidad de que sucede el evento | p | 0.50 |
| q = Probabilidad que no suceda el evento | q | 0.50 |
| d = Margen de error de muestreo | d | 8% |
| | Z | 1.76 |

Z= Valor correspondiente al nivel de confianza

$$n = 120$$

Para el caso de los asegurados la muestra sería 120 usuarios o asegurados.

Por ser una población pequeña y que se asemeja a la muestra obtenida en los asegurados; se trabajará con toda la población de los colaboradores, entonces la muestra sería 110 colaboradores.

Muestreo

De acuerdo con Hernández & Mendoza (2018); el muestreo probabilístico, se caracteriza por que todos los participantes tienen la misma probabilidad de ser seleccionados.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

Encuesta: Para la presente investigación se empleó la encuesta para la recolección de datos; y se encontró dirigido a los colaboradores y usuarios del Hospital I Héroes del Cenepa de Bagua.

Instrumentos

Cuestionario: Para la presente investigación se empleó el cuestionario con escala ordinal Likert 5: Siempre (5); Casi siempre (4); A veces (3); Casi nunca (2) y Nunca (1)

Validez

Para Marroquín (2017); la validez es el grado en el que un instrumento en verdad mide la variable que pretende medir.

Para la presente investigación los instrumentos fueron validados por medio del criterio de tres expertos de la carrera de Administración.

Tabla 1. Validez

| N° | Experto | Grado académico | Institución donde labora |
|----|------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|
| 1 | Karina Roxana Sánchez Zelada | Maestra en Gestión Pública | MINSA Bagua |
| 2 | Auria Vela Montenegro | Magister en Gestión Pública | Red de Salud Bagua |
| 3 | Raquel Esther Tejada Cueva | Maestra en Gestión Pública | Municipalidad Provincial Bagua |

Fuente: elaboración propia

Confiabilidad

Para Marroquín (2017); es aquel grado que evidencia si un instrumento va a permitir recolectar la información adecuada y producirá resultados coherentes y consistentes. En otras palabras la aplicación repetida del instrumento en el mismo objeto o sujeto producirá resultados iguales y se mide mediante el indicador estadístico “Alfa de Cron Bach”.

Para la presente investigación se empleó el Alfa de CronBach, para medir la confiabilidad de los cuestionarios.

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left(\frac{\sum_{i=1}^K \sigma_{Y_i}^2}{\sigma_X^2} \right)$$

Tabla 2. Alfa de CronBach del cuestionario 1

| | |
|--------------------|---|
| α : | Coeficiente de confiabilidad del cuestionario |
| k: | Número de ítems del cuestionario |
| $\sum_1^K S_T^2$: | Sumatoria de las varianzas de los ítems |
| S_T^2 : | Varianza total del instrumento |

Fuente: elaboración propia

Tabla 3. Alfa de CronBach del cuestionario 2

| | |
|--------------------|--|
| α : | Coefficiente de confiabilidad del cuestionario |
| k: | Número de ítems del cuestionario |
| $\sum_1^K S_T^2$: | Sumatoria de las varianzas de los ítems |
| S_T^2 : | Varianza total del instrumento |

Fuente: elaboración propia

3.5. Procedimientos

Se delimitó el lugar donde se desarrolló la investigación; se plasmó la problemática, continuando con la búsqueda de artículos científicos, antecedentes, conceptos y teorías que se encuentren en relación a las variables del estudio. Se procedió a plasmar la parte metodológica y la elaboración del cuadro de operacionalización; en base a ello se realizaron los cuestionarios para la recolección de la información; los cuales fueron procesados en el Excel y Spss, para su respectiva representación en figura y su debida interpretación; lo que conllevó a la discusión de estos y a la elaboración de las conclusiones y recomendaciones. Así mismo a la elaboración de una propuesta de mejora.

3.6. Método de análisis de datos

Los datos se analizaron en el Excel; en donde se almacenó la información obtenida de las encuestas, se procedió a su tabulación y la representación de tablas y gráficos estadísticos.

Además, se empleó el Spss para los cálculos del Alfa de Cronbach.

3.7. Aspectos éticos

Confidencialidad, ya que durante la aplicación de las encuestas no se ha solicitado información de carácter personal a los participantes, con el fin de proteger su identidad.

Objetividad, ya que toda la información presentada es relativa y pertinente para la presente investigación.

Confiable, ya que toda la información que se ha presentado es verídica y se encuentra ajustada a la realidad percibida por los participantes; además todos los datos obtenidos de los participantes han sido empleados solo para la presente investigación.

Originalidad, ya que toda información que se ha presentado en relación a la investigación es propia del investigador.

Veracidad, ya que toda la información que se ha presentado es verídica y se empleó mediante el respaldo del investigador.

IV. RESULTADOS

Se desarrolló como objetivo general: proponer una mejora de calidad de atención y satisfacción del usuario del Hospital I Héroes del Cenepa Bagua, 2021; para el cumplimiento de este se desarrolló lo siguiente:

Analizar la calidad de atención que se brinda en el Hospital I Héroes del Cenepa Bagua, 2021; para el cumplimiento de este se aplicó una encuesta dirigida a los colaboradores.

Dimensión 1: Aspectos técnicos

Tabla 4. *Resultados de la eficiencia de los servicios*

| Descripción | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Siempre | 0 | 0% |
| Casi Siempre | 10 | 9% |
| A veces | 65 | 59% |
| Casi Nunca | 30 | 27% |
| Nunca | 5 | 5% |
| Total | 110 | 100% |

Fuente: elaboración propia en base a la encuesta aplicada a los colaboradores del Hospital I Héroes del Cenepa Bagua.

Interpretación: Del 100% de los colaboradores encuestados; el 59% que representa a 65 colaboradores acotaron que a veces los servicios brindados por el hospital son eficientes; el 27% que representa a 30 colaboradores acotaron que casi nunca, el 9% que representa a 10 colaboradores, y el 5% que representan a 5 colaboradores acotaron que casi nunca, casi siempre y nunca respectivamente los servicios brindados son eficientes. Esto refleja que el servicio que se brinda presenta diversas falencias.

Dimensión 2: Relaciones interpersonales

Tabla 5. Resultados de la prestación de servicios con empatía

| Descripción | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Siempre | 0 | 0% |
| Casi Siempre | 7 | 6% |
| A veces | 49 | 45% |
| Casi Nunca | 37 | 34% |
| Nunca | 17 | 15% |
| Total | 110 | 100% |

Fuente: elaboración propia en base a la encuesta aplicada a los colaboradores del Hospital I Héroes del Cenepa Bagua.

Interpretación: Del 100% de los colaboradores encuestados, el 45% que representa a 49 colaboradores acotaron que a veces los colaboradores brindan los servicios con empatía, el 34%, 15% y 6% que representan a 37, 17 y 7 colaboradores acotaron que esta situación se da casi nunca, nunca y casi siempre respectivamente; reflejando así que el trato que se les brinda a los usuarios en el hospital es deficiente.

Identificar el nivel de satisfacción del usuario del Hospital I Héroes del Cenepa Bagua, 2021; para el cumplimiento de este se aplicó una encuesta dirigida a los usuarios.

Dimensión 1: Elementos tangibles

Tabla 6. *Resultados de la satisfacción con el personal del hospital*

| Descripción | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------|-------------------|-------------------|
| Siempre | 0 | 0% |
| Casi Siempre | 9 | 8% |
| A veces | 26 | 22% |
| Casi Nunca | 56 | 47% |
| Nunca | 29 | 24% |
| Total | 120 | 100% |

Fuente: elaboración propia en base a la encuesta aplicada a los colaboradores del Hospital I Héroes del Cenepa Bagua.

Interpretación: Del 100% de los colaboradores encuestados, el 47% que representa a 56 colaboradores reflejaron que casi nunca se encuentran satisfecho con el personal que los atiende en el hospital; el 24% que representa a 29 colaboradores reflejaron nunca se encuentran satisfechos; mientras que el 22% y 8% que representan a 29 y colaboradores reflejaron que a veces y casi siempre se encuentran satisfechos.

Dimensión 3: Capacidad de respuesta

Tabla 7. Resultados de la satisfacción con la rapidez de la atención médica

| Descripción | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Siempre | 0 | 0% |
| Casi Siempre | 6 | 5% |
| A veces | 4 | 3% |
| Casi Nunca | 64 | 54% |
| Nunca | 46 | 38% |
| Total | 120 | 100% |

Fuente: elaboración propia en base a la encuesta aplicada a los colaboradores del Hospital I Héroes del Cenepa Bagua.

Interpretación: Del 100% de los colaboradores encuestados, el 53% que representa a 64 colaboradores reflejaron que casi nunca se encuentran satisfechos con la rapidez en la atención médica recibida, el 38% que representa a 46 colaboradores acotaron que nunca, el 5% que representa a 6 colaboradores acotaron que casi siempre y el 3% que representa a 4 colaboradores acotaron que a veces.

Elaborar la propuesta de mejora de la calidad de atención para aumentar la satisfacción del usuario del Hospital I Héroes del Cenepa Bagua, 2021.

Análisis de la problemática

Dentro de las principales deficiencias se encontró que los colaboradores no brindan un trato cordial, con calidez, empatía ni respeto; además no se les brinda la información adecuada a los usuarios; las instalaciones no son adecuadas, se considera que el equipo con el que se presta la atención no es el adecuado; la rapidez con la que se brinda una atención y se entregan las citas; conllevan a la insatisfacción en los usuarios.

Plan de Intervención

Acciones

- Charla al personal del hospital.
- Reubicación del personal en las áreas de acuerdo a su perfil profesional para evitar frustraciones profesionales y personales que repercuten el trabajo.
- Realizar actividades de convivencia entre todos los trabajadores de la Institución.
- Realizar una capacitación al personal que acerca de los servicios que brinda la Institución, priorizando las áreas que tienen contacto directo con el usuario.
- Realizar talleres de liderazgo dirigido a los directivos y jefes de áreas de la Institución.
- Ejecutar talleres de control emocional dirigido a todos los trabajadores del hospital.
- Realizar coordinaciones con el director del hospital para ofrecer estímulos de recompensas a la labor de los trabajadores.

V. DISCUSIÓN

En relación al primer objetivo específico; analizar la calidad de atención que se brinda en el Hospital I Héroes del Cenepa Bagua, 2021; se aplicó una encuesta dirigida a los colaboradores del hospital; en donde se evidenció en relación a los aspectos técnicos, que a veces se prestan los servicios de manera eficaz y eficiente (tabla 4), los servicios en su mayoría no son accesibles a los usuarios, además que tampoco son continuos, no se brinda la información oportuna y no satisfacen las necesidades de los usuarios. Estos resultados guardan relación con lo acotado por Donabedian (como se citó en Humet et al., 2001), quien acota que los aspectos técnicos hacen mención a la competencia profesional o la calidad científico- técnica; lo cual hace referencia al continuo y constante proceso de capacitación cognitiva y técnica de los colaboradores de salud que poseen para abordar de forma profesional los problemas de salud; que al mismo tiempo se caracterizan por estar en constante cambio; todo esto mencionado se puede medir de forma periódica y constante; algunas de sus características son: efectividad, eficiencia, eficacia, accesibilidad, continuidad y satisfacción.

Así mismo, Reyna (2019) en su estudio concluyó que entre las deficiencias en el hospital de Apoyo Santiago Apóstol se encuentra que no tienen personal capacitado, desinterés en los médicos, falta de señalización, el personal no brinda información a los pacientes de forma adecuada, entre otros; esta última deficiencia también se reflejó en el hospital I Héroes del Cenepa de Bagua.

En relación a las relaciones interpersonales se evidenció que los colaboradores en su mayoría a veces brindan los servicios con cordialidad, calidez, empatía (tabla 5) y respeto hacia los usuarios; y finalmente en relación al contexto de la atención se evidenció que a veces se prestan los servicios en condiciones óptimas y cómodas. Estos resultados guardan relación con el estudio de Maggi (2018) donde concluyó que los hospitales tienen una calidad de atención deficiente ya que no se encontraron orientados a la satisfacción del usuario; tanto los usuarios como pacientes no sienten comodidad al estar en los hospitales; esta misma problemática se evidenció en el hospital I Héroes del

Cenepa de Bagua. Del mismo modo los resultados concuerdan con Guzmán (2018), quien en su estudio concluyó que el grado de calidad fue regular dado que el aspecto de relaciones interpersonales fue deficiente. Al igual que en el hospital I Héroes del Cenepa de Bagua en donde los colaboradores no brindan sus servicios con cordialidad, calidez, empatía y respeto.

En relación al segundo objetivo específico; identificar el nivel de satisfacción del usuario del Hospital I Héroes del Cenepa Bagua, 2021; se aplicó una encuesta dirigida a los usuarios del hospital; en donde se evidenció en relación a los elementos tangibles que los usuarios casi nunca se sienten satisfechos con las instalaciones donde reciben el servicio, con el equipo empleado, tampoco con el personal que los atiende (tabla 6) y mucho menos con el material de comunicación que se emplea para brindarles la información.

Estos resultados guardan relación con lo evidenciado por; Sánchez & Martínez (2016), quienes acotaron que la problemática en Madrid por insatisfacción en diversas instituciones o empresas va en aumento; sin embargo estos niveles son mas notorios en las instituciones públicas. Al igual que el Perú la insatisfacción de los usuarios es más notoria en la entidades públicas, así como es el caso del Hospital I Héroes del Cenepa de Bagua.

En relación a la fiabilidad se evidenció que casi nunca se sienten satisfechos con el servicio íntegro y los cuidados recibidos por parte del personal; en relación a la capacidad de respuesta se evidenció que casi nunca se sienten satisfechos con la rapidez de la atención médica (tabla 7) y la rapidez en las que se brindan las citas; en relación a la seguridad se evidenció que casi nunca se sienten satisfechos con el grado de profesionalismo con el que son atendidos. Del mismo modo los resultados concuerdan con el aporte de Oyola & Quispe (2018) quienes evidenciaron que en diversos hospitales o consultorios públicos; el nivel de insatisfacción de los pacientes o usuarios va en aumento y esto se convierte en una problemática que acrecienta la brecha social; además destaca que entre las causas de esta problemática se encuentran las siguientes: el tipo de sexo del personal que brinda la atención, el tipo de beneficiario que se atiende, el tiempo de espera para las citas y el

ambiente; al igual que en el hospital I Héroes del Cenepa de Bagua se mostró como un indicador de la insatisfacción de los usuarios el tiempo de espera para la obtención de las citas. Sin embargo hay un contraste con el estudio de Botón (2018) quien concluyó que los usuarios se encontraron satisfechos durante su estadía en el centro de atención, dado que les proporcionaron un trato amable, medicamentos, cuidados, rapidez en la entrega de citas y las fechas de las próximas citas no eran largas, entre otros. A comparación del estudio de Botón en el hospital I Héroes del Cenepa de Bagua los usuarios manifestaron no haber sido atendidos adecuadamente dado que no había rapidez para la entrega de citas y para la atención médica, entre otros factores.

Y finalmente en relación a la empatía, los usuarios evidenciaron que casi nunca sienten satisfacción con la atención brindada de forma general y la atención personalizada que se les brinda. Estos resultados guardan relación con el estudio de Ávila (2016) donde concluyó que los usuarios reflejaron un grado de satisfacción elevado en relación a los aspectos de: mejora en la salud, calidad del trato en la atención, gestión de calidad; sin embargo se mostraron insatisfechos en cuanto a la rapidez de la atención para las consultas; a comparación de los resultados en el hospital I Héroes del Cenepa de Bagua que la satisfacción fue evidenciada en todos los aspectos. Sin embargo hay un contraste con el estudio de Herrera & Landivar (2020) quienes concluyeron que existe relación de las variables de estudio; además se identificó que la calidad de atención es regular, dado que el tiempo de otorgamiento de citas es el adecuado; además fueron bien atendidos. A comparación del estudio de estos autores en el hospital I Héroes del Cenepa de Bagua los usuarios manifestaron no haber sido atendidos adecuadamente por ello mostraron insatisfacción.

En relación al tercer objetivo específico; elaborar la propuesta de mejora de la calidad de atención para aumentar la satisfacción del usuario del Hospital I Héroes del Cenepa Bagua, 2021, se logró cumplir ya que se diseñó una propuesta; para su efectiva elaboración se diseñó un plan de intervención que permitirá mejorar las habilidades blandas del personal, brindar una mejor información y atención a los usuarios, mejorar la organización en el hospital. La importancia de esta propuesta guarda relación con lo acotado por Henao et al., (2018) quienes evidencian que la calidad de servicios resulta ser de interés para la mayoría de instituciones de salud en todo el mundo; debido a que es parte fundamental de los servicios brindados a los pacientes y la satisfacción de los mismos. Del mismo modo Chumacero & Vela (2020) en su estudio concluyeron que existe relación directa entre las variables de estudio; además se identificó que la calidad de servicio al cliente y la satisfacción del usuario fue de nivel medio por ende la propuesta busca mejorar el nivel de las variables; una vez más un estudio destaca la importancia de una propuesta de mejora de la calidad de atención con el fin de aumentar la satisfacción de los usuarios.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1. La calidad de atención brindada en el hospital I Héroes del Cenepa de Bagua por medio del análisis de una encuesta a los colaboradores, se evidenció que es baja, dado que los servicios no fueron prestados de forma eficiente y eficaz, los servicios en su mayoría no son accesibles a los usuarios, ni continuos; así mismo la información no se brinda de manera oportuna; los colaboradores en su mayoría a veces brindan lo servicios con calidez, empatía, cordialidad y respeto; las condiciones en las cuales se prestan los servicios a veces son cómodas y óptimas.
- 6.2. El nivel de satisfacción de los usuarios del hospital I Héroes del Cenepa de Bagua, por medio del análisis de una encuesta aplicada a los usuarios se evidenció que es baja, dado que los usuarios casi nunca se sienten satisfechos con las instalaciones donde reciben el servicio, mucho menos con el equipo que se emplea y con el personal que los atiende; en relación al material de comunicación empleado para brindarles información muestran insatisfacción dado que no se les explica adecuadamente; en relación al servicio íntegro, los cuidados recibidos, la capacidad de respuesta, la rapidez de la entrega de citas y la atención médica no generaron satisfacción en la mayoría de ocasiones; tampoco mostraron satisfacción en cuanto al nivel de profesionalismo de algunos colaboradores, ni con la atención personalizada que se les otorgó.
- 6.3. Se diseñó un plan de intervención como propuesta para mejorar la calidad de atención y aumentar la satisfacción de los usuarios del hospital I Héroes del Cenepa de Bagua; para ello primero se analizó la problemática por medio del estudio de los resultados y luego se procedió con el plan de intervención.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. Al Director del Hospital I Héroes del Cenepa de Bagua mejorar y mantener organizado y limpios todas las áreas del hospital, mejorar su organización y capacitar al personal en la mejora de habilidades y capacidades para prestar un servicio adecuado, así como establecer y dar a conocer las políticas que van a regir el funcionamiento de las áreas.
- 7.2. Al Director del Hospital I Héroes del Cenepa de Bagua y jefes de áreas tomar charlas que les permita mejorar su capacidad de liderazgo con la finalidad de poder guiar a su equipo de trabajo, así mismo instruirlos en los procesos que se deben llevar a cabo para la prestación del servicio con el fin de agilizar y brindar información y un servicio oportuno a los usuarios.
- 7.3. Al Director y jefes de las áreas aplicar el plan de intervención propuesto en el hospital I Héroes del Cenepa de Bagua para obtener un impacto positivo en el hospital (organización y aumento de las habilidades blandas) lo cual conlleva al aumento progresivo de la satisfacción en los usuarios; al finalizar el año realizar la retroalimentación para mejorar el plan de intervención acorde a las necesidades y deficiencias encontradas.

REFERENCIAS

- Al-Hashimi, M., & Aqleh, M. (25 de August de 2017). End-users' Satisfaction With The Quality of Innovative Healthcare Technologies in Bahrain: A Case Study of Hospital Information System. *ProQuest*, 9(2).
<https://www.proquest.com/docview/2130300719/abstract/9B0AEFC1187948D6PQ/2?accountid=37408>
- Ávila, T. (2016). *Calidad en la atención de los servicios de salud desde la óptica del usuario en el centro San Vicente de Paúl de la ciudad de Esmeraldas*. Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Esmeraldas - Ecuador.
<https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/698/1/AVILA%20BUSTOS%20TANIA%20XIMENA.pdf>
- Ayele, M. & Zeleke, T. (15 de June de 2020). Integrated Pharmaceutical Logistics System (IPLS), User Satisfaction, and Logistics Performance: Evidence from Ethiopian Hospitals. *ProQuest*, 9(4).
<https://www.proquest.com/docview/2546605654/abstract/9B0AEFC1187948D6PQ/6?accountid=37408>
- Bardales, C. (2018). *Modelo de gestión para mejorar la calidad de atención del servicio de imagenología del Hospital I "Buen Samaritano" EsSalud-Bagua Grande*. Tesis de maestría, Universidad César Valleji, Bagua Grande.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/34535/bardales_mc.pdf?sequence=1
- Barrios-Ipenza, F., Calvo-Mora, A., Velicia-Martín, F., Criado-García, F., & Leal-Millán, A. (July de 2020). Patient satisfaction; validation studies; service quality; hospitals; public-private partnership; Peru. *ProQuest*, 17(14).
<https://www.proquest.com/docview/2425020430/abstract/9B0AEFC1187948D6PQ/8?accountid=37408>
- Botón, S. (2018). *Satisfacción del usuario de la atención que recibe del personal de enfermería en el centro de atención de permanente Cap de Cunén - Guatemala*. Tesis de grado, Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjrkd/2018/09/02/Boton-Silda.pdf>

- Campbell, L., & Li, Y. (24 de February de 2018). Are Facebook user ratings associated with hospital cost, quality and patient satisfaction? A cross-sectional analysis of hospitals in New York State. *ProQuest*, 27(2). <https://www.proquest.com/docview/2068294900/9B0AEFC1187948D6PQ/4?accountid=37408>
- Chumacero, J., & Vela, J. (2020). *Propuesta de mejora en la calidad de servicio al cliente para incrementar el nivel de satisfacción del usuario en el Hospital MINSA Moyobamba, 2020*. Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo , Moyobamba - Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53914/Chumacero_CJL-Vela_YL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Fernández, V. (2017). *Propuesta de modelo de gestión por procesos para mejorar la calidad de atención a los usuarios del servicio de emergencia y hospitalización del Hospital María Auxiliadora - Rodríguez de Mendoza 2015*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Rodríguez de Mendoza. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16380/Fernandez_RV.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Fondahn, E., Lane, M., & Vannucci, A. (2017). *Manual Washington de la calidad en la atención y seguridad del paciente* (Vol. 1). Barcelona, España: EBOOK ISBN. <https://www.proquest.com/docview/2447965302/bookReader?accountid=37408>
- Vallejo, G. (02 de Septiembre de 2019). Empleados deberían ser más importantes que los clientes': Así lo planteó Gabriel Vallejo. Para el conferencista, el bienestar del empleado se traduce en satisfacción del cliente y en Colombia solo el 13% está feliz en su trabajo. *ProQuest*. <https://www.proquest.com/docview/2283098078/citation/57E3A5D4466B46A4PQ/2?accountid=37408>
- Vallejo, G. (22 de Agosto de 2019). La satisfacción del cliente, la rentabilidad de la empresa, la protección ambiental y el beneficio social son variables claves en esta ecuación. *ProQuest*. <https://www.proquest.com/docview/2277368206/citation/57E3A5D4466B46A4PQ/6?accountid=37408>

- Guzmán, K. (2018). *Calidad de atención y productividad en el laboratorio de análisis clínicos Vivilab SAC, Chiclayo - 2017*. Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán, Pimentel.
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4486/Kely%20Guzm%c3%a1n%20Monteza.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Henao, D., Giraldo, A., & Yepes, C. (14 de Junio de 2018). Instrumentos para evaluar la calidad percibida por los usuarios en los servicios de salud. *ProQuest*, 17(34).
<https://www.proquest.com/docview/2139678959/3349D18D6462499FPQ/2?accountid=37408>
- Hernandez , R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas*. México: Mc Graw Hill.
- Herrera, B., & Landivar, J. (2020). *El proceso de otorgamiento de citas y su influencia en la calidad de atención al asegurado del Hospital II EsSalud, Tarapoto 2018*. Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto.
<http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3728/ADMINISTRACION%20-%20Brayan%20Jos%c3%a9%20Herrera%20C%c3%a1rdenas%20%26%20Jonatan%20Samu.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Humet, C., Suñol, R., & Frenk, J. (18 de Junio de 2001). Calidad Asistencial. *Revista de Órgano de la Sociedad Española de Calidad Asistencial*, 16(1).
<https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2016/02/Monografico-Avedis-1parte.pdf>
- Idiaquez, C., y Paredes, M. (2021). *Gestión pública para lograr la calidad de atención y grado de satisfacción del usuario en el área de emergencia en el Hospital II Florencia de Mora, Trujillo, periodo 2018 - 2019*. Tesis de maestría, Instituto de Gobierno y Gestión Pública, Lima.
https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/8581/idiaquez_hcj-paredes_ymm.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Instituto Universitario Veracruzano [IUV]. (2018). *Importancia de la calidad en la atención*. Reporte, México.

- Jahmani, A., Bourini, I., & Jawabreh, O. (18 de June de 2020). The relationship between service quality, client satisfaction, perceived value and client loyalty: a case study of Fly Emirates. *ProQuest*, 1(45).<https://www.proquest.com/docview/2424117141/abstract/57E3A5D4466B46A4PQ/7?accountid=37408>
- La Torre, A., Oyola, A., & Quispe, M. (17 de Junio de 2018). Factores asociados al grado de satisfacción del usuario del consultorio externo de gastroenterología del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú. Mayo. *ProQuest*, 17(34).
<https://www.proquest.com/docview/2139680595/617F856FE6084E92PQ/2?accountid=37408>
- Lenny, P., y Kridanto, S. (19 de April de 2019). Analysis of user acceptance, service quality, and customer satisfaction of hospital management information system. *ProQuest*.
<https://www.proquest.com/docview/2566074262/abstract/9B0AEFC1187948D6PQ/1?accountid=37408>
- Lobo, A., Domínguez, K., & Rodríguez, J. (14 de Octubre de 2016). Satisfacción de los usuarios. *RIDEC*, 9(1).
<https://www.enfermeria21.com/revistas/ridec/articulo/27119/satisfaccion-de-los-usuarios-de-los-centros-de-salud-de-la-ciudad-de-ourense/>
- Maggi, W. (2018). *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro*. Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil - Ecuador.
- Marroquín, R. (2017). *Confiabilidad y validez de instrumentos de investigación*. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima.
<http://www.une.edu.pe/Titulacion/2013/exposicion/SESSION-4-Confiabilidad%20y%20Validez%20de%20Instrumentos%20de%20investigacion.pdf>
- Mejia, Y., Carlier, A., Vargas, C., Lopez, K., & Fuentes, G. (29 de Marzo de 2020). Evaluación de la calidad de los servicios de cuidados paliativos domiciliarios: revisión de la literatura. 19(3).

- <https://www.proquest.com/docview/2587734493/abstract/BFCFADAE65B84A07PQ/4?accountid=37408>
- Ministerio de Salud [MINSA]. (2008). *Sistema de Gestión de la Calidad en Salud*. Documento Técnico, MINSA, Lima. <https://www.hospitalsjl.gob.pe/ArchivosDescarga/Calidad/Presentacion/Documentos/PLANES/SistemaGestionCalidadSalud.pdf>
- Morillo, M., & Morillo, M. (07 de Marzo de 2016). Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida, Venezuela. *Revista de Ciencias Sociales*, XXII(2). https://www.redalyc.org/journal/280/28049145009/html/#redalyc_28049145009_ref18
- Noh, M. J., & Park, H. H. (11 de December de 2017). The Quality Analysis on the Satisfaction and Performance of HIS. *ProQuest*, 20(12). https://www.proquest.com/docview/2021240326/abstract/9B0AEFC1187948D6PQ/9?accountid=37408#abstract_translate_options_MSTAR_2021240326
- Numpaque, A., & Rocha, A. (19 de Mayo de 2016). SERVQUAL and SERVQHOS models for the evaluation of quality of health services: a literature review. *ProQuest*, 64(4). <https://www.proquest.com/docview/2310710127/abstract/3349D18D6462499FPQ/6?accountid=37408>
- Ocampo, L., & Valencia, S. (2017). *Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario*. Tesis, Tumbes. <http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/UNITUMBES/88/TESIS%20>
- Pérez, J., & Gardey, A. (25 de Julio de 2014). <https://definicion.de/satisfaccion-del-cliente/>
- Pérez Porto, J., & Gardey, A. (2014). *Definición*. <https://definicion.de/satisfaccion-del-cliente/>
- Pisfil, H. (2019). *Diferimiento de citas y su relación con la satisfacción del usuario externo del área de tomografía del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo Essalud*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Chiclayo.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44897/Pisfil_CHW-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Reyna, M. (2019). *Estrategias para optimizar la calidad de los servicios de atención al usuario externo en el hospital de Apoyo Santiago Apóstol - Utcubamba de la ciudad de Bagua Grande, 2017*. Tesis de pregrado, Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, Chachapoyas. <http://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/UNTRM/1682/Reyna%20Montenegro%20Melissa%20Yovana.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ruiz como se citó en Benites, J. (2018). *Satisfacción del usuario externo del consultorio de Medicina Interna y el tiempo de respuesta del laboratorio clínico del Policlínico Municipal de SJL, 2015*. Lima. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/13274/Benites_RJR.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sánchez, B., & Martínez, A. (18 de Diciembre de 2016). Evaluación de calidad de un servicio de voluntariado hospitalario en oncología: niveles de satisfacción de los pacientes de cáncer y sus familias. *ProQuest*, 13(2). <https://www.proquest.com/docview/1867932027/617F856FE6084E92PQ/1?accountid=37408>
- Silva, G., Ferreira, P., & Bento, D. (24 de March de 2018). Portuguese university hospital patient satisfaction and service quality. *ProQuest*, 31(5). <https://www.proquest.com/docview/2049798963/abstract/9B0AEFC1187948D6PQ/5?accountid=37408>
- Vela, J. (2019). *Gestión institucional y la satisfacción según la percepción de los usuarios del programa Pensión 65 en el Banco de la Nación agencia Saposoa – 2018*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Tarapoto. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39419/Vela_GJL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vergara, M. (2014). *Dimensiones involucradas en la evaluación de satisfacción usuaria hacia seguros de salud en Chile*. Santiago. <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/132729/Vergara%20Henr%C3%ADquez%20Mar%C3%ADa.pdf?sequence=2>

ANEXOS

Anexo 1. Operacionalización de Variables

| VARIABLES DE ESTUDIO | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES | ESCALA DE MEDICIÓN |
|------------------------------|--|--|---|--|--------------------|
| V.I Calidad de Atención | La Organización Mundial de Salud (OMS) menciona que la calidad de la asistencia sanitaria es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgos de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso. (MINSA, 2007) | La variable Calidad de atención, fue medida por tres dimensiones: aspectos éticos, relaciones interpersonales y contexto de la atención. | Aspectos técnicos Relaciones interpersonales Contexto de la atención | Eficacia Eficiencia Accesibilidad Satisfacción Continuidad Trato cordial Calidez Empatía Respeto Condiciones Comodidades | Ordinal |
| V.D Satisfacción del usuario | El MINSA define la satisfacción del usuario externo como una característica que comprende un conocimiento lógico, que se deriva de comparar sus expectativas con la percepción adquirida del servicio o bien brindado. Esta satisfacción varía en los individuos ya que el resto considera diversos puntos. (2014). | La variable satisfacción del usuario fue medida por cinco dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. | Elementos tangibles Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía | Instalaciones Equipo Personal Material de comunicación Servicio íntegro Cuidados Servicio rápido Grado de profesionalismo Atención brindada Atención personalizada | Ordinal |

Fuente: elaboración en base al marco teórico.

Anexo 2. Matriz de Consistencia

Título: “Mejora de la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el Hospital I Héroes del Cenepa, Bagua año 2021”

| Formulación del problema | Objetivos de la investigación | Hipótesis | Variables | Población y muestra | Enfoque/nivel/diseño | Técnica/Instrumento |
|--|--|--|---------------------------------|--|--|---|
| Problema principal | Objetivo general | H1. La propuesta de mejora de calidad de atención, aumentará la satisfacción del usuario del Hospital I Héroes del Cenepa Bagua, 2021 | V.1 Calidad de atención | Población: Todos los colaboradores y usuarios del Hospital I Héroes del Cenepa Bagua. | Enfoque: Cuantitativo | Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario |
| ¿De qué manera se mejorará la calidad de atención y satisfacción del usuario del Hospital I Héroes del Cenepa Bagua, 2021? | Proponer una mejora de calidad de atención y satisfacción del usuario del Hospital I Héroes del Cenepa Bagua, 202. | | | | | |
| Problemas específicos | Objetivos específicos | HE1: la propuesta de mejora de calidad de atención, no aumentará la satisfacción del usuario del Hospital I Héroes del Cenepa Bagua, 2021. | V.2 Satisfacción del usuario | Muestra: Se trabajará con 120 usuarios y 110 colaboradores del Hospital I Héroes del Cenepa Bagua. | Nivel: Descriptiva - explicativa Propositiva | Diseño: No experimental - Transversal |
| ¿Cómo es el nivel de calidad de atención en el Hospital I Héroes del Cenepa Bagua, 2021? | a. Analizar la calidad de atención y satisfacción del usuario del Hospital I Héroes del Cenepa Bagua, 2021. | | | | | |
| ¿Cómo es el nivel de satisfacción del usuario del Hospital I Héroes del Cenepa Bagua, 2021? | b. Identificar el nivel de satisfacción del usuario del Hospital I Héroes del Cenepa Bagua, 2021 | | | | | |
| | c. Elaborar la propuesta de mejora de la calidad de atención para aumentar la satisfacción del usuario del Hospital I Héroes del Cenepa Bagua, 2021. | | | | | |

Fuente: elaboración propia.

Anexo 3. Cuestionarios

Encuesta N°1

“Mejora de la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el Hospital I Héroes del Cenepa, Bagua año 2021”

Participantes: Usuarios del Hospital I Héroes del Cenepa, Bagua.

Objetivo: Medir la variable calidad de atención

Instrucciones: Estimado colaborador a continuación se le presenta una serie de preguntas sírvase marcar con una X la respuesta que Ud. considere conveniente.

S= Siempre (5) CS= Casi siempre (4) AV= A veces (3) CN= Casi nunca (2) N= Nunca (1)

| N° | ITEM/CALIDAD DE ATENCIÓN | S | CS | AV | CN | N |
|-----------------------------------|--|---|----|----|----|---|
| Aspectos técnicos | | | | | | |
| 1 | ¿Con que frecuencia considera usted que se brindan los servicios de manera eficaz en el Hospital I Héroes del Cenepa de Bagua? | | | | | |
| 2 | ¿Con que frecuencia considera usted que se brindan los servicios de manera eficiente en el Hospital I Héroes del Cenepa de Bagua? | | | | | |
| 3 | ¿Considera usted que los servicios son accesibles a los usuarios del Hospital I Héroes del Cenepa de Bagua? | | | | | |
| 4 | ¿Considera usted que la prestación de sus servicios satisface las necesidades de los usuarios del Hospital I Héroes del Cenepa de Bagua? | | | | | |
| 5 | ¿Los servicios que ofrece el Hospital I Héroes del Cenepa de Bagua; son continuos? | | | | | |
| Relaciones interpersonales | | | | | | |
| 6 | ¿Considera usted que los colaboradores brindan los servicios con cordialidad en el Hospital I Héroes del Cenepa de Bagua? | | | | | |
| 7 | ¿Considera usted que los colaboradores brindan los servicios con calidez en el Hospital I Héroes del Cenepa de Bagua? | | | | | |
| 8 | ¿Considera usted que los colaboradores son empáticos al brindar los servicios en el Hospital I Héroes del Cenepa de Bagua? | | | | | |
| 9 | ¿Considera usted que los colaboradores brindan los servicios con respeto en el Hospital I Héroes del Cenepa de Bagua? | | | | | |
| Contexto de la atención | | | | | | |
| 10 | ¿Considera usted que los servicios se brindan en óptimas condiciones en el Hospital I Héroes del Cenepa de Bagua? | | | | | |
| 11 | ¿Considera usted que las áreas del Hospital I Héroes del Cenepa de Bagua son cómodas para la prestación de los servicios? | | | | | |

Fuente: elaboración propia.

Encuesta N°2

“Mejora de la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el Hospital I Héroes del Cenepa, Bagua año 2021”

Participantes: Usuarios del Hospital I Héroes del Cenepa, Bagua.

Objetivo: Medir la variable satisfacción del usuario

Instrucciones: Estimado usuario a continuación se le presenta una serie de preguntas sírvase marcar con una X la respuesta que Ud. considere conveniente.
S= Siempre (5) CS= Casi siempre (4) AV= A veces (3) CN= Casi nunca (2) N= Nunca (1)

| N° | ITEM/SATISFACCIÓN DEL USUARIO | S | CS | AV | CN | N |
|-------------------------------|--|---|----|----|----|---|
| Elementos tangibles | | | | | | |
| 1 | ¿Usted se siente satisfecho con las instalaciones en donde reciben el servicio del Hospital I Héroes del Cenepa de Bagua? | | | | | |
| 2 | ¿Usted se siente satisfecho con el equipo que se emplea cuando se le brinda el servicio en el Hospital I Héroes del Cenepa de Bagua? | | | | | |
| 3 | ¿Usted se siente satisfecho con el personal que le brinda el servicio en el Hospital I Héroes del Cenepa de Bagua? | | | | | |
| 4 | ¿Usted se siente satisfecho con el material de comunicación que emplean para brindarle información sobre trámites u otros en el Hospital I Héroes del Cenepa de Bagua? | | | | | |
| Fiabilidad | | | | | | |
| 5 | ¿Usted se siente satisfecho con el servicio íntegro que se le ofrece en el Hospital I Héroes del Cenepa de Bagua? | | | | | |
| 6 | ¿Usted se siente satisfecho con los cuidados recibidos en el Hospital I Héroes del Cenepa de Bagua? | | | | | |
| Capacidad de respuesta | | | | | | |
| 7 | ¿Usted se siente satisfecho con la rapidez en la atención médica que se le brinda en el Hospital I Héroes del Cenepa de Bagua? | | | | | |
| 8 | ¿Usted se siente satisfecho con la rapidez en la que se les brindan las citas en el Hospital I Héroes del Cenepa de Bagua? | | | | | |
| Seguridad | | | | | | |
| 9 | ¿Usted se siente satisfecho con el grado de profesionalismo con el que le atienden los colaboradores del Hospital I Héroes del Cenepa de Bagua? | | | | | |
| Empatía | | | | | | |
| 10 | ¿Usted se siente satisfecho con la atención brindada de forma general en el Hospital I Héroes del Cenepa de Bagua? | | | | | |
| 11 | ¿Usted se siente satisfecho con la atención personalizada que se le ofrece en el Hospital I Héroes del Cenepa de Bagua? | | | | | |

Fuente: elaboración propia.

Anexo 4. Validaciones

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: **SANCHEZ ZELADA ROXANA KARINA**

Institución donde labora: **MINSA BAGUA**

Especialidad: **MAESTRA EN GESTION PUBLICA**

Instrumento de evaluación: Cuestionario

Autor del instrumento: Br. Jesús E. Cueva Lozada

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

| CRITERIOS | INDICADORES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----------------------|---|---|---|---|---|-----------|
| CLARIDAD | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales. | | | | | X |
| OBJETIVIDAD | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales. | | | | | X |
| ACTUALIDAD | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad de Atención. | | | | | X |
| ORGANIZACIÓN | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. | | | | | X |
| SUFICIENCIA | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores. | | | | | X |
| INTENCIONALIDAD | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Calidad de Atención. | | | | | X |
| CONSISTENCIA | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación. | | | | | X |
| COHERENCIA | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad de Atención. | | | | | X |
| METODOLOGÍA | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación. | | | | X | |
| PERTINENCIA | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento. | | | | | X |
| PUNTAJE TOTAL | | | | | | 49 |

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento adecuado para su aplicación

El instrumento es consistente y aplicable al trabajo de investigación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 49

Tarapoto, 17 de setiembre del 2021



Mg. Roxana Karina Sánchez Zelada
CLAD 04801

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: **SANCHEZ ZELADA ROXANA KARINA**

Institución donde labora: **MINSA BAGUA**

Especialidad: **MAESTRA EN GESTION PUBLICA**

Instrumento de evaluación: Cuestionario

Autor del instrumento: Br. Jesús E. Cueva Lozada

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

| CRITERIOS | INDICADORES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----------------------|---|---|---|---|---|-----------|
| CLARIDAD | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales. | | | | | X |
| OBJETIVIDAD | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales. | | | | | X |
| ACTUALIDAD | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción del Usuario. | | | | | X |
| ORGANIZACIÓN | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. | | | | | X |
| SUFICIENCIA | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores. | | | | | X |
| INTENCIONALIDAD | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Satisfacción del Usuario. | | | | | X |
| CONSISTENCIA | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación. | | | | | X |
| COHERENCIA | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción del Usuario. | | | | | X |
| METODOLOGÍA | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación. | | | | X | |
| PERTINENCIA | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento. | | | | | X |
| PUNTAJE TOTAL | | | | | | 49 |

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento adecuado para su aplicación

El instrumento es consistente y aplicable al trabajo de investigación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: **49**

Tarapoto, 17 de setiembre del 2021


 Mg. Roxana Karina Sánchez Zelada
 CLAD 04801

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: **TEJADA CUEVA RAQUEL ESTHER**

Institución donde labora: **MUNICIPALIDAD PROVINCIAL BAGUA**

Especialidad: **MAESTRA EN GESTION PUBLICA**

Instrumento de evaluación: **Cuestionario**

Autor del instrumento: **Br. Jesús E. Cueva Lozada**

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

| CRITERIOS | INDICADORES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----------------------|---|---|---|---|---|-----------|
| CLARIDAD | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales. | | | | | X |
| OBJETIVIDAD | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales. | | | | | X |
| ACTUALIDAD | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad de Atención. | | | | | X |
| ORGANIZACIÓN | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. | | | | X | |
| SUFICIENCIA | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores. | | | | | X |
| INTENCIONALIDAD | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Calidad de Atención. | | | | | X |
| CONSISTENCIA | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación. | | | | | X |
| COHERENCIA | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad de Atención. | | | | | X |
| METODOLOGÍA | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación. | | | | | X |
| PERTINENCIA | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento. | | | | | X |
| PUNTAJE TOTAL | | | | | | 49 |

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento adecuado para su aplicación

El instrumento es consistente y aplicable al trabajo de investigación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: **49**

Tarapoto, 17 de setiembre del 2021


 Raquel Esther Tejada Cueva
 Maestra en Gestión Pública
 002 100000
 0172 01 4180000

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: **TEJADA CUEVA RAQUEL ESTHER**

Institución donde labora: **MUNICIPALIDAD PROVINCIAL BAGUA**

Especialidad: **MAESTRA EN GESTION PUBLICA**

Instrumento de evaluación: **Cuestionario**

Autor del instrumento: **Br. Jesús E. Cueva Lozada**

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

| CRITERIOS | INDICADORES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----------------------|---|---|---|---|---|-----------|
| CLARIDAD | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales. | | | | | X |
| OBJETIVIDAD | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales. | | | | | X |
| ACTUALIDAD | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción del Usuario. | | | | | X |
| ORGANIZACIÓN | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. | | | | X | |
| SUFICIENCIA | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores. | | | | | X |
| INTENCIONALIDAD | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Satisfacción del Usuario. | | | | | X |
| CONSISTENCIA | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación. | | | | | X |
| COHERENCIA | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción del Usuario. | | | | | X |
| METODOLOGÍA | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación. | | | | | X |
| PERTINENCIA | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento. | | | | | X |
| PUNTAJE TOTAL | | | | | | 49 |

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento adecuado para su aplicación

El instrumento es consistente y aplicable al trabajo de investigación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: **49**

Tarapoto, 17 de setiembre del 2021


 Raquel Esther Tejada Cueva
 Maestra en Gestión Pública
 M.P. 151868
 D.N.I. 41491286

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: **VELA MONTENEGRO AURIA**

Institución donde labora: **RED DE SALUD BAGUA**

Especialidad: **MAGISTER EN GESTION PUBLICA**

Instrumento de evaluación: Cuestionario

Autor del instrumento: Br. Jesús E. Cueva Lozada

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

| CRITERIOS | INDICADORES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----------------------|---|---|---|---|---|-----------|
| CLARIDAD | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales. | | | | | X |
| OBJETIVIDAD | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales. | | | | | X |
| ACTUALIDAD | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad de Atención. | | | | | X |
| ORGANIZACIÓN | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. | | | | | X |
| SUFICIENCIA | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores. | | | | | X |
| INTENCIONALIDAD | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Calidad de Atención. | | | | | X |
| CONSISTENCIA | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación. | | | | | X |
| COHERENCIA | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad de Atención. | | | | | X |
| METODOLOGÍA | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación. | | | | | X |
| PERTINENCIA | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento. | | | | | X |
| PUNTAJE TOTAL | | | | | | 50 |

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento adecuado para su aplicación

El instrumento es consistente y aplicable al trabajo de investigación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: **50**

Tarapoto, 17 de setiembre del 2021


 Mg. Auria Vela Montenegro
 CLAD 350
 DNI N° 40796109

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**II. DATOS GENERALES**Apellidos y nombres del experto: **VELA MONTENEGRO AURIA**Institución donde labora: **RED DE SALUD BAGUA**Especialidad: **MAGISTER EN GESTION PUBLICA**Instrumento de evaluación: **Cuestionario**Autor del instrumento: **Br. Jesús E. Cueva Lozada****II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN****MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

| CRITERIOS | INDICADORES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----------------------|---|---|---|---|---|-----------|
| CLARIDAD | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales. | | | | | X |
| OBJETIVIDAD | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales. | | | | | X |
| ACTUALIDAD | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción del Usuario. | | | | | X |
| ORGANIZACIÓN | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. | | | | | X |
| SUFICIENCIA | Los ítems del instrumento, son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores. | | | | | X |
| INTENCIONALIDAD | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Satisfacción del Usuario. | | | | | X |
| CONSISTENCIA | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación. | | | | | X |
| COHERENCIA | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción del Usuario. | | | | | X |
| METODOLOGÍA | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación. | | | | | X |
| PERTINENCIA | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento. | | | | | X |
| PUNTAJE TOTAL | | | | | | 50 |

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento adecuado para su aplicación

El instrumento es consistente y aplicable al trabajo de investigación**PROMEDIO DE VALORACIÓN:** 50

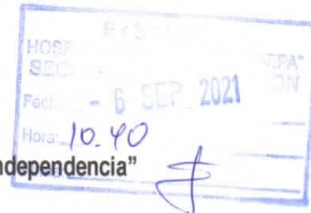
Tarapoto, 17 de setiembre del 2021


 Mg. Auria Vela Montenegro
 CLAD 350
 DNI N° 40796109



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"



Moyobamba, 06 de setiembre de 2021.

CARTA N° 075-2021-UCV-VA-P01-F11/CCP

Doctor

Juan Roberto Chacha Gonzales

Director del Hospital I Héroes del Cenepa Essalud Bagua

Presente

ASUNTO: PRESENTO AL TESISTAS Y SOLICITO FACILIDADES PARA LA ELABORACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Yo, Tony Venancio Pereyra Gonzales, con DNI N° 05390926, coordinador de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo sede Moyobamba, agradeciendo de antemano su gentil deferencia, presento al tesista, el sr. **Jesús Edgardo Cueva Lozada** con DNI N° 33592623, alumnos del taller de titulación de Administración de esta casa de estudios, a fin de que le pueda brindar las facilidades del caso para la elaboración de trabajo de investigación titulado "**Mejora de la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el hospital I Héroes del Cenepa Bagua año 2021**", con fines netamente de investigación académica, guardando las reservas correspondientes.

Esperando la atención a la presente y agradeciéndole su gentil deferencia, me suscribo de usted reiterándole las muestras de mi consideración y estima.

Atentamente;

Mg. Tony Venancio Pereyra Gonzales
COORDINACIÓN ACADÉMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
Universidad Cesar Vallejo



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

CARTA N° 109 -DRAAM-ESSALUD-2021

Bagua, 08 de Setiembre del 2021

Señor :
Mg. **TONY VENANCIO PEREYRA GONZALES**
Coordinador Académico Profesional de Administración
Universidad Cesar Vallejo

Presente .-

Atención : Dr. Juan Chacha Gonzales
Director del H.I. Héroes del Cenepa – Bagua

ASUNTO : SE AUTORIZA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACION

REF. : CARTA N° 075-2021-UCV-VA-PO1-F11/CCP
NOTA N° 267-DHIHCB-RAAM-ESSALUD-2021

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y en relación a los documentos de la referencia, se AUTORIZA, dar las facilidades al servidor de nuestra Institución, Bach. Jesús Edgardo Cueva Lozada, para que realice la elaboración de su trabajo de investigación: "Mejora de la Calidad de Atención y la Satisfacción del Usuario en el Hospital I Héroes del Cenepa EsSalud Bagua".

Es todo cuanto informo a usted para conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente.


DR. EDUARDO QUEZADA TIRADO
DIRECTOR
RED ASISTENCIAL AMAZONAS


HEQT/
c.c. Archivo.
4851-2021-745

SEGURO SOCIAL DE SALUD
HOSPITAL HEROES DEL CENEPA
BAGUA

Por medio de la presente se autoriza

PROCESO: 
PASADO POR: 
PARA: 
13 SEP 2021

 **EsSalud**
HOSPITAL HEROES DEL CENEPA
RED ASISTENCIAL AMAZONAS

Dr. Juan P. Cueva

Acta de Sustentación del Trabajo de Investigación / Tesis (*)

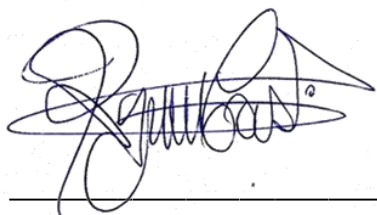
Moyobamba, 20 de noviembre de 2021

Siendo las 20:30 horas del día 20 del mes noviembre de 2021, el jurado evaluador se reunió para presenciar el acto de sustentación del Trabajo de Investigación / Tesis titulado: "Mejora de la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el Hospital I Héroes del Cenepa, Bagua año 2021 ", Presentado por el / los autores(es) CUEVA LOZADA JESÚS EDGARDO egresado de la Escuela Profesional / Programa Académico de ADMINISTRACIÓN

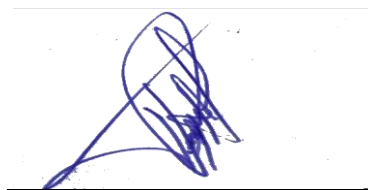
Concluido el acto de exposición y defensa del Trabajo de Investigación / Tesis, el jurado luego de la deliberación sobre la sustentación, dictaminó:

| Autor | Dictamen (**) |
|----------------------------|---------------|
| CUEVA LOZADA JESÚS EDGARDO | Mayoría |

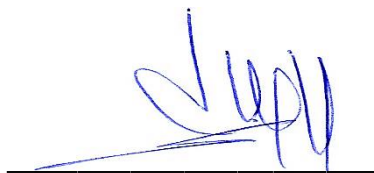
Se firma la presente para dejar constancia de lo mencionado:



REGNER NICOLÁS CASTILLO SALAZAR
PRESIDENTE



TONY VENANCIO PEREYRA GONZALES
SECRETARIO



JARDIEL PAREDES DEL ÁGUILA
VOCAL (ASESOR)



Autorización de Publicación en Repositorio Institucional

Yo, JESUS EDGARDO CUEVA LOZADA, identificado con DNI N°33592623, egresado de la de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela profesional de Administración y Programa Académico Administración de la Universidad César Vallejo filial Moyobamba, autorizo (x), no autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi (nuestro) Trabajo de Investigación / Tesis:


“Mejora de la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el Hospital I Héroes del Cenepa, Bagua año 2021”

En el Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulada en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de **NO** autorización:

.....
.....

MOYOBAMBA, 29 de Noviembre del 2021

| | |
|---|--|
| Apellidos y Nombres del Autor CUEVA LOZADA JESUS EDGARDO | |
| DNI: 33592623 | Firma  |
| ORCID: 0000-0002-1209-3967 | |

Las filas de la tabla dependerán del número de estudiantes implicados.

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, Paredes del Águila Jardiel docente de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela profesional de administración y Programa académico administración de la Universidad César Vallejo filial Moyobamba, asesor de la Tesis titulada:


“Mejora de la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el Hospital I Héroes del Cenepa, Bagua año 2021”.

De los autores CUEVA LOZADA JESÚS EDGARDO, constato que la investigación tiene un índice de similitud verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender el trabajo de investigación / tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Moyobamba 20 de noviembre de 2021

| | |
|---|--|
| Apellidos y Nombres del Asesor: Paredes del Águila Jardiel | |
| DNI 01090536 |  |
| ORCID 0000-0001-5461-0929 | |

Declaratoria de Originalidad del Autor/ Autores

Yo, JESUS EDGARDO CUEVA LOZADA, egresado de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela profesional de Administración y Programa académico Administración de la Universidad César Vallejo filial Moyobamba, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan al Trabajo de Investigación / Tesis titulado:


Mejora de la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el Hospital I
Héroes del Cenepa, Bagua año 2021

es de mi autoría, por lo tanto, declaro que el Trabajo de Investigación / Tesis:

1. No ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicado ni presentado anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

MOYOBAMBA, 29 de Noviembre del 2021

| | |
|---|--|
| Apellidos y Nombres del Autor CUEVA LOZADA JESUS EDGARDO | |
| DNI: 33592623 | Firma  |
| ORCID: 0000-0002-1209-3967 | |